



OUVIDORIA *ANTT*

RELATÓRIO

DE ATIVIDADES

I Semestre de 2019



OUVIDORIANTT

Diretor-Geral

Mario Rodrigues Junior

Diretoria Colegiada

Davi Ferreira Gomes Barreto (mandato 2019/2023)

Elisabeth Alves da Silva Braga (mandato 2016/2020)

Marcelo Vinaud Prado (mandato 2017/2021)

Mario Rodrigues Junior (mandato 2016/2020)

Weber Ciloni (mandato 2018/2022)

Ouvidor

Caio César Nascimento Nogueira

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

Arôldo Cardoso de Araújo Filho

George Heber Pinheiro Figueiredo Mendes Lopes

Luiz Fernando Castilho

Manoela Carvalho Barbosa

Nara Kohlsdorf

Patrícia de Jesus Melo

Paulo César Ângelo de Sousa

Rafaela Paiva Brandão

Rosimeire de Souza Pinho

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

1. Sumário:

1. Sumário:	3
2. Apresentação:	4
3. A Ouvidoria e a Sociedade:	5
3.1. Canais de Comunicação:	6
3.2. Tipos de Manifestação:	9
3.3. Desempenho da Central de Atendimento:	10
4. A Ouvidoria e o Público Interno da ANTT:	14
5. A Ouvidoria e as Unidades Organizacionais da ANTT:	15
6. A Ouvidoria e o Processo de Participação e Controle Social:	16
7. A Ouvidoria e a Transparência Pública:	21
7.1. Transparência Passiva:	21
7.2. Transparência Ativa:	23
7.3. Plano de Dados Abertos:	24
8. A Ouvidoria e os Setores Regulados pela ANTT:	26
8.1. Setor Regulado de Passageiro:	28
8.2. Setor Regulado de Carga:	32
8.3. Setor Regulado de Rodovia:	34
8.4. Setor Regulado de Ferrovia:	38
9. A Ouvidoria e a Avaliação dos Serviços de Transportes Terrestres:	41
10. Considerações Finais:	44

2. Apresentação:

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT desempenha o importante papel de interlocução institucional, no âmbito das relações existentes entre o público externo à ANTT (setores regulados e fiscalizados, usuários dos serviços de transportes terrestres, Administração Pública e sociedade civil) e o público interno à ANTT (diretores, gestores, servidores, colaboradores e as demais Unidades Organizacionais - UO). Para tanto, a Ouvidoria da ANTT disponibiliza para todos esses atores diversos canais de relacionamento.

A Ouvidoria da ANTT reconhece que sua atuação vem passando por um processo contínuo de evolução no processo de gestão de dados e informações dos diversos atores envolvidos no âmbito dos transportes terrestres, isso contribui para o cumprimento dos prazos estabelecidos, a elevação do padrão de qualidade das respostas às demandas que lhe são formuladas, bem como para a constante busca na melhoria na interlocução entre esses atores.

Nesse sentido, esse Relatório de Atividades, além de atender as exigências estabelecidas pela legislação¹ temática, tem como principal objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria da ANTT, contendo o relacionamento com o público interno e externo, a performance da Ouvidoria, as estatísticas das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da ANTT, bem como o elenco das principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria da ANTT.

Cumprir dizer que todas as informações e os dados constantes neste Relatório de Atividades são referentes apenas ao primeiro semestre do ano de 2019.

Por fim, esta publicação apresenta-se como uma importante ferramenta de gestão, tanto para o público interno à ANTT, pois ele subsidia as demais UO desta Agência Reguladora para atuarem de forma mais estratégica no aprimoramento dos serviços de transportes terrestres, bem como para o público externo à ANTT, haja vista que ele contribui para o exercício do controle interno, externo e social.

¹ A Lei nº 10.233/2001, art. 63, p. único, inc. II, o Decreto nº 4.130/2002, art. 26, inc. II e a Resolução ANTT nº 5.810/2018, Anexo I, art. 30, inc. V.

3. A Ouvidoria e a Sociedade:

Nos termos da Instrução Normativa - IN nº 01, de 05/11/2014 da Controladoria Geral da União - CGU, a Ouvidorias Públicas são instâncias de controle e de participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.094/2017, estabeleceu um verdadeiro Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, o qual cria normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

O Plano Estratégico 2014/2017² da ANTT, aprovado pela Deliberação ANTT nº 63, de 27/03/2014, prevê que a Missão Estratégica desta Agência Reguladora é assegurar aos usuários adequada prestação de serviços de transportes terrestres, missão essa que para ser atingida é fundamental que a ANTT assegure, dentre outros, meios para o exercício do direito à participação efetiva da sociedade e dos usuários dos seus serviços.

Desde a sua criação esta Agência Reguladora vem apresentando graduada maturidade institucional no sentido de tornar isso uma realidade, o que em muito contribui para o cumprimento de sua missão estratégica, bem como da implementação e do aperfeiçoamento das políticas públicas relacionadas ao setor de transportes terrestres. A título de exemplo podemos citar a constante evolução regulatória³ sobre a temática referente ao processo de participação e controle social no âmbito da ANTT.

² O Plano Estratégico da ANTT foi prorrogado até 2019 pela Deliberação ANTT nº 498, de 21/12/2017.

³ Nesse sentido ver as Resoluções ANTT nº 151, de 16/01/2003, nº 3.026, de 10/02/2009, nº 3.663, de 28/04/2011, nº 3.705, de 10/08/2011 e nº 5.624, de 21/12/2017.

3.1. Canais de Comunicação:

A Ouvidoria da ANTT disponibiliza gratuitamente diversos canais de comunicação para todos os públicos que tenham interesse em apresentar suas manifestações ou demandas para esta Agência Reguladora. Dentre eles, destacam-se:

a) Central de Atendimento Telefônico (166):

A Central de Atendimento Telefônico funciona ininterruptamente, sete dias por semana, 24 horas por dia. Esse canal de comunicação possibilita o usuário realizar ligações telefônicas para o número 166, as quais podem ser originadas de telefones fixos ou móveis nacionais e são sempre gratuitas.

b) Formulário Eletrônico:

O Formulário Eletrônico está disponível no portal da ANTT⁴ e funciona ininterruptamente, de domingo à sábado, 24 horas por dia. Esse canal de comunicação possibilita o usuário realizar diretamente o registro de sua manifestação por meio de mensagem eletrônica de texto nessa plataforma que gera automaticamente o número de protocolo.

c) Atendimento On-Line (Chat):

O Atendimento On-Line (Chat) está disponível no portal da ANTT⁵ e funciona de segunda-feira a sábado, das 8h às 20h. Esse canal de comunicação possibilita o usuário enviar mensagem eletrônica de texto que são analisadas e respondidas eletronicamente em tempo real pelos operadores da Central de Atendimento.

d) Atendimento Presencial:

O Atendimento Presencial é realizado na sala exclusiva de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC em dia de expediente da ANTT, ou seja, de segunda à sexta-feira, das

⁴ Disponível em: <https://ouvidoria.antt.gov.br/Cadastro/Mensagem.aspx>

⁵ Disponível em: <http://chat.tellussa.com.br/antt/livezilla.php>

8h às 12h e das 14h às 18h. Esse canal de comunicação possibilita o usuário desse serviço ser atendido pessoalmente por servidores e/ou colaboradores que integram o corpo de profissionais capacitados da Ouvidoria da ANTT, que funciona na Sede da ANTT, localizada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, Lote 10, Trecho 03, Projeto Orla, Polo 08, Brasília - DF, CEP 70.200-003.

e) Correspondência:

Esse canal de comunicação possibilita o usuário enviar sua manifestação por meio de correspondência escrita, que pode ser apresentada direta e pessoalmente no Protocolo Central da ANTT ou encaminhada por meio de correspondente postal.

f) Mensagem Eletrônica (E-mail):

Esse canal de comunicação possibilita o usuário enviar sua manifestação por meio de mensagem eletrônica para o seguinte endereço: ouvidoria@antt.gov.br.

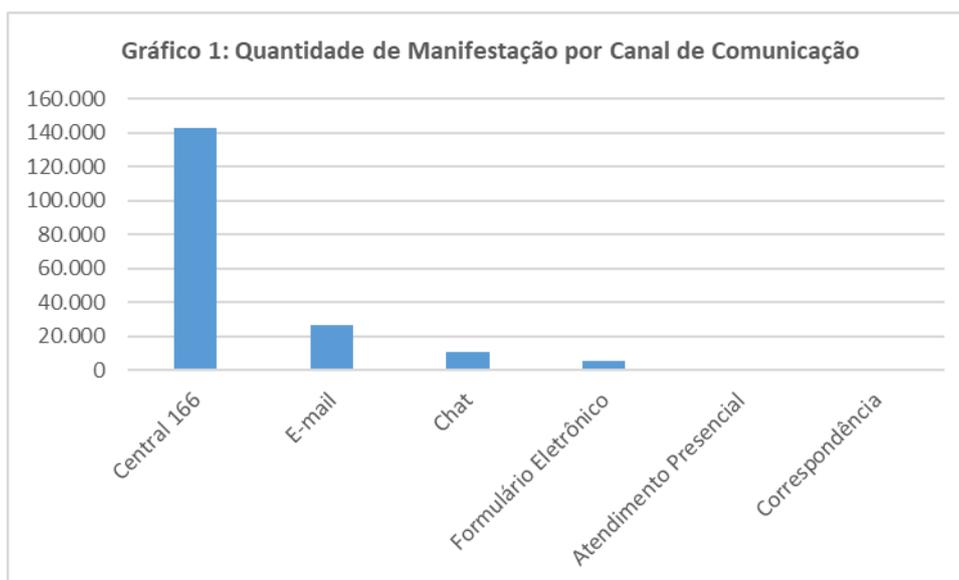
Considerando todos os canais de comunicação disponibilizados, a Ouvidoria da ANTT recebeu 403.273 manifestações. Desse total, 185.098 (39,49%) manifestações foram consideradas válidas, enquanto que 218.175 (60,51%) recebidas pela Central de Atendimento não foram consideradas, pois classificam-se nas seguintes categorias: “Perda de Ligação pelo Usuário” (129.395 = 35,89%), “Perda de Ligação pelo Atendente” (41.330 = 11,46%), “Engano” (33.003 = 9,15%) e “Trote” (14.447 = 4,01%).

A tabela e o gráfico abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a quantidade das manifestações válidas que foram recebidas por todos os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria da ANTT.

Tabela 1: Quantidade de Manifestação por Canal de Comunicação

Tabela 1: Quantidade de Manifestação por Canal de Comunicação		
Canal de Comunicação:	Quantidade:	Percentual:
Central de Atendimento Telefônico 166	142.402	76,93%
Mensagem Eletrônica (E-mail)	26.447	14,29%
Atendimento On-Line (Chat)	10.510	5,68%
Formulário Eletrônico	5.645	3,05%
Atendimento Presencial	77	0,04%
Correspondência	18	0,01%
Total:	185.098	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 1: Quantidade de Manifestação por Canal de Comunicação



Os dados acima demonstram que, dentre todos os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria da ANTT, a Central de Atendimento Telefônico 166 é o canal mais utilizado pelos usuários, ou seja, ela é responsável pelo recebimento de 76,93% de todas as manifestações apresentadas.

A praticidade desse serviço e a ampla acessibilidade à telefonia em nosso país em muito contribuem para que esse canal de comunicação seja o mais utilizado pelos usuários desse serviço.

3.2. Tipos de Manifestação:

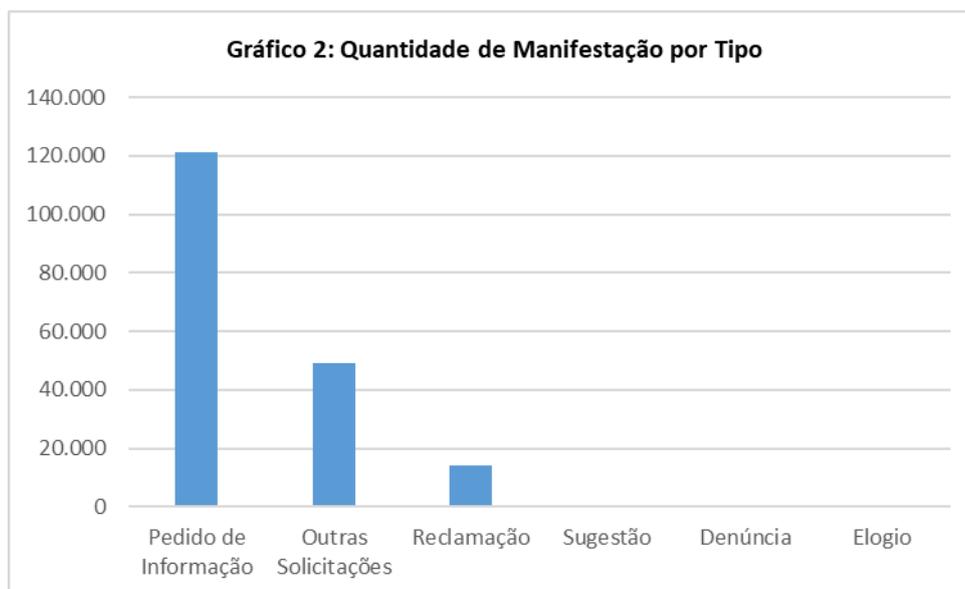
A tabela e o gráfico abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a distribuição das manifestações conforme o seu tipo, ou seja, “Pedido de Informação”, “Reclamação”, “Sugestão”, “Denúncia”, “Elogio” e “Outras Solicitações”.

Importante registrar que a “Denúncia” é toda manifestação da sociedade e dos usuários dos serviços que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito da ANTT. Todas as denúncias apresentadas são objeto de análise por parte dos órgãos de apuração com competência regimental de cada UO da ANTT.

Tabela 2: Quantidade de Manifestação por Tipo

Tabela 2: Quantidade de Manifestação por Tipo		
Tipo de Manifestação:	Quantidade:	Percentual:
Pedido de Informação	121.017	65,38%
Outras Solicitações	49.148	26,55%
Reclamação	14.279	7,71%
Sugestão	568	0,31%
Denúncia	49	0,03%
Elogio	37	0,02%
Total:	185.098	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 2: Quantidade de Manifestação por Tipo



Os dados acima demonstram que “Pedido de Informação” é responsável por 65,38% de todas as manifestações apresentadas. Talvez essa informação seja um indicativo de que a ANTT precise aprimorar a transparência ativa de suas informações, o que já foi iniciado com o Plano de Dados Abertos - PDA. Nesse sentido, ver o item 10.3 deste relatório.

3.3. Desempenho da Central de Atendimento:

A ANTT possui contrato celebrado com a sociedade empresária Tellus Informática e Telecomunicações LTDA, CNPJ nº 24.935.454/0001-12, cujo objeto é a prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão da Central de Atendimento da Ouvidoria desta Agência Reguladora.

Abaixo é apresentada a performance dos principais indicadores de desempenho da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, os quais são relativos a aferição do serviço prestado por meio do canal de comunicação “Central de Atendimento Telefônico (166)”.

a) Tempo Médio de Atendimento - TMA:

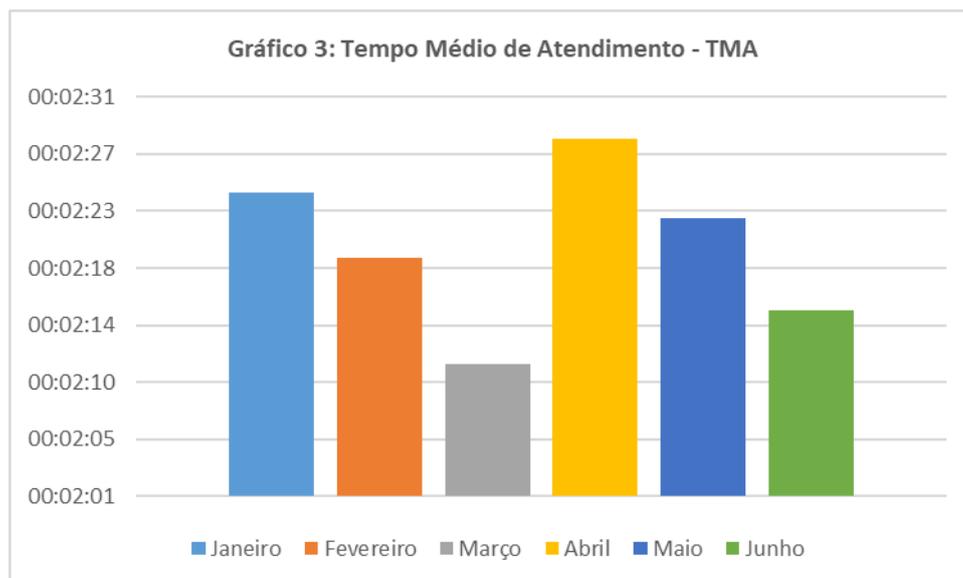
Indica a razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo.

A tabela e o gráfico abaixo apresentam o Tempo Médio de Atendimento - TMA mensal e a média aritmética referente ao primeiro semestre do ano de 2019.

Tabela 3: Tempo Médio de Atendimento - TMA

Tabela 3: Tempo Médio de Atendimento - TMA		
Ano:	Mês:	TMA:
2019	Janeiro	00:02:24
2019	Fevereiro	00:02:19
2019	Março	00:02:11
2019	Abril	00:02:28
2019	Maio	00:02:22
2019	Junho	00:02:15
Média Semestral:		00:02:20
Fonte: Relatório da Tellus Informática e Telecomunicações LTDA		

Gráfico 3: Tempo Médio de Atendimento - TMA



b) Tempo Médio de Espera - TME:

Indica a razão do tempo total de espera pelo total de chamadas na espera, no mesmo intervalo de tempo.

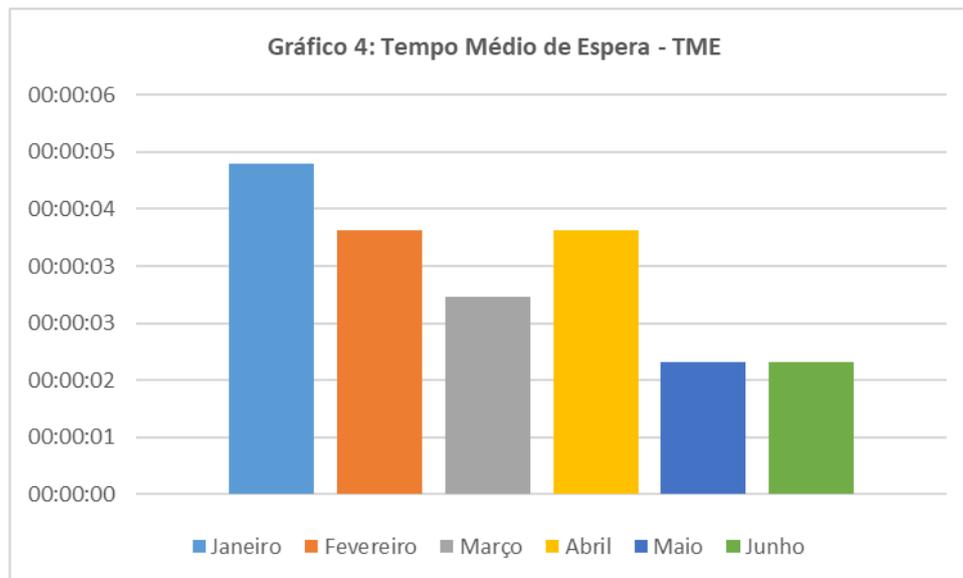
Não obstante o referido contrato de prestação de serviço prever que o tempo de atendimento das chamadas telefônicas seja de até 30 segundos, a Central de Atendimento adota o tempo de até 10 segundos como parâmetro ideal de qualidade.

A tabela e o gráfico abaixo apresentam o Tempo Médio de Espera - TME mensal e a média aritmética referente ao primeiro semestre do ano de 2019.

Tabela 4: Tempo Médio de Espera - TME

Tabela 4: Tempo Médio de Espera - TME		
Ano:	Mês:	TME:
2019	Janeiro	00:00:05
2019	Fevereiro	00:00:04
2019	Março	00:00:03
2019	Abril	00:00:04
2019	Maió	00:00:02
2019	Junho	00:00:02
Média Semestral:		00:00:03
Fonte: Relatório da Tellus Informática e Telecomunicações LTDA		

Gráfico 4: Tempo Médio de Espera - TME



Os dados acima demonstram que a Central de Atendimento vem superando as expectativas quanto ao TME, o qual apresentou-se bastante satisfatório com uma média aritmética de 03 (três) segundos para o semestre em questão, superando em muito o tempo de atendimento das chamadas telefônicas, tanto o contratado como o convencionado.

c) Índice do Nível do Serviço - INS:

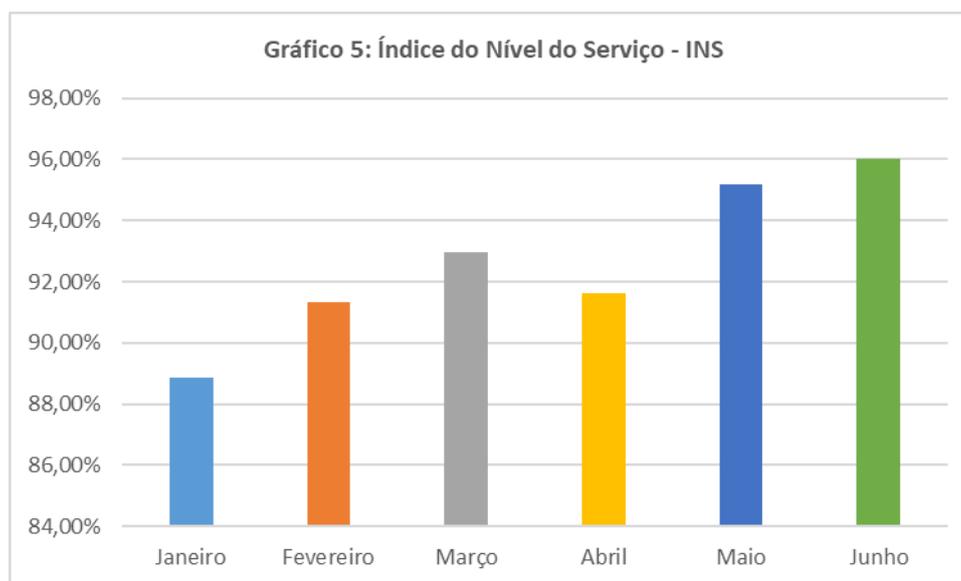
Indica a razão entre o total de chamadas atendidas, em até 30 segundos, pelo total de chamadas recebidas, em termos percentuais. O Índice do Nível de Serviço - INS deve ser igual ou superior a 85% para cada mês, nos termos do referido contrato.

A tabela e o gráfico abaixo apresentam o INS mensal e a média aritmética referente ao primeiro semestre do ano de 2019.

Tabela 5: Índice do Nível de Serviço - INS

Tabela 5: Índice do Nível do Serviço - INS		
Ano:	Mês:	INS:
2019	Janeiro	88,85%
2019	Fevereiro	91,35%
2019	Março	92,95%
2019	Abril	91,61%
2019	Maió	95,20%
2019	Junho	96,02%
Média Semestral:		92,66%
Fonte: Relatório da Tellus Informática e Telecomunicações LTDA		

Gráfico 5: Índice do Nível de Serviço - INS



Os dados acima demonstram que a Central de Atendimento cumpriu a meta estabelecida em todos os meses do primeiro semestre do ano de 2019, o qual

apresentou uma média aritmética de 92,66%. Os números indicam também uma tendência crescente para esse quesito.

Por fim, cumpre consignar que do total das manifestações válidas (185.098) que foram recebidas pela Ouvidoria da ANTT durante o primeiro semestre do ano de 2019, grande parte delas, ou seja, 145.967 (78,85%) foram concluídas diretamente pela Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, o que revela um alto índice de resolutividade em primeiro das demandas.

4. A Ouvidoria e o Público Interno da ANTT:

A Ouvidoria da ANTT é uma importante ferramenta de suporte à gestão de pessoas, pois é um canal por meio do qual o público interno (gestores, servidores e colaboradores) dessa Agência Reguladora pode expressar livremente suas manifestações, possibilitando a angariação de subsídios para o nível estratégico e de gestão dessa instituição, permitindo a construção de um ambiente de trabalho propício, por meio do desenvolvimento pessoal e institucional.

Importante consignar que todas as manifestações do público interno da ANTT recebem o mesmo nível de importância e de tratamento das manifestações da sociedade e dos usuários dos serviços.

Segundo o *“Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias”* do Poder Executivo Federal, a ouvidoria não é um órgão de solução de conflitos internos e não deve cumprir o papel institucional de órgão de comunicação entre o servidor e a alta direção. A ANTT dispõe de órgãos internos próprios para cumprir essa finalidade, tais como a Corregedoria e a Assessoria de Comunicação - ASCOM.

No primeiro semestre do ano de 2019, a Ouvidoria da ANTT recebeu apenas 01 (uma) manifestação (reclamação) do público interno (servidor), a qual versou sobre liberação de acesso a sistemas internos da ANTT.

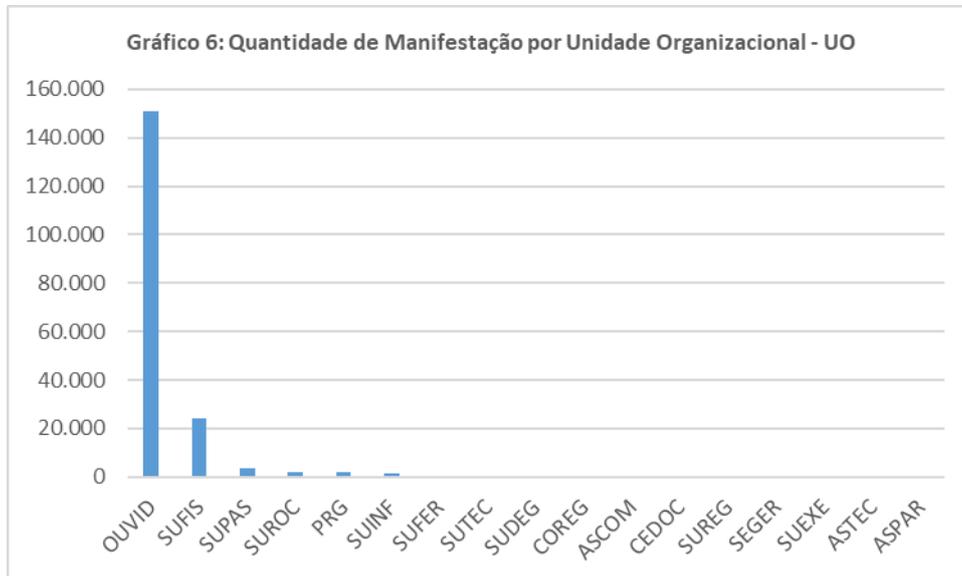
5. A Ouvidoria e as Unidades Organizacionais da ANTT:

A tabela e o gráfico abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a quantidade de manifestação por cada UO da ANTT.

Tabela 6: Quantidade de Manifestação por Unidade Organizacional - UO

Tabela 6: Quantidade de Manifestação por Unidade Organizacional - UO		
Unidade Organizacional - OU:	Quantidade:	Percentual:
OUVID	150.753	81,4450%
SUFIS	24.313	13,1352%
SUPAS	3.710	2,0043%
SUROC	2.124	1,1475%
PRG	2.107	1,1383%
SUINF	1.514	0,8179%
SUFER	221	0,1194%
SUTEC	143	0,0773%
SUDEG	88	0,0475%
COREG	52	0,0281%
ASCOM	22	0,0119%
CEDOC	21	0,0113%
SUREG	13	0,0070%
SEGER	5	0,0027%
SUEXE	5	0,0027%
ASTEC	4	0,0022%
ASPAR	3	0,0016%
Total:	185.098	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 6: Quantidade de Manifestação por Unidade Organizacional - UO



Os dados acima demonstram que existe um nível elevado de concentração das manifestações apresentadas na Ouvidoria da ANTT, haja vista que, das 185.098 demandas válidas apresentadas pela sociedade e pelos usuários dos serviços, 175.066 estão concentradas em apenas 02 (duas) macro Unidades Organizacionais - UO, quais sejam: Ouvidoria - OUVID e Superintendência de Fiscalização - SUFIS. Considerando que a ANTT possui 22 (vinte e duas) macro Unidades Organizacionais - UO, conclui-se que 94,58% de todas as manifestações recebidas estão centralizadas em apenas 9% das macro UO da ANTT.

6. A Ouvidoria e o Processo de Participação e Controle Social:

Desde de 2003, a ANTT realiza Processo de Participação e Controle Social - PPCS durante as diversas etapas do ciclo regulatório, com o objetivo de fomentar a efetiva participação dos atores envolvidos, subsidiar e legitimar o processo decisório, identificar os aspectos relevantes à matéria objeto de regulação e dar publicidade à ação regulatória, dentre muitas outras finalidades.

Atualmente o PPCS está regulamentado, no âmbito desta Agência Reguladora, por meio da Resolução ANTT nº 5.624, de 21/12/2017, gênero que compreende as seguintes

espécies: Tomada de Subsídio, Reunião Participativa, Consulta Pública e Audiência Pública.

As duas primeiras espécies são utilizadas pela ANTT para a construção do conhecimento sobre determinada matéria e para o desenvolvimento de propostas que serão apresentadas à sociedade, aos usuários dos serviços e aos agentes econômicos. Já as duas últimas são utilizadas para apresentar uma proposta final de ação regulatória da ANTT para esses mesmos grupos.

A tabela e o gráfico abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a quantidade de PPCS, por espécie e por modalidade, realizados pela ANTT no primeiro semestre do ano de 2019. Importante informar que o parâmetro estabelecido pela Ouvidoria da ANTT para o levantamento desses dados e dessas informações foi todos os PPCS iniciados no referido semestre, ainda que eles não tenham sido concluídos nesse período.

Tabela 7: Quantidade de PPCS por Espécie

Tabela 7: Quantidade de PPCS por Espécie		
Tipo:	Quantidade:	Percentual:
Audiência Pública	9	69,23%
Reunião Participativa	4	30,77%
Tomada de Subsídio	0	0,00%
Consulta Pública	0	0,00%
Total:	13	100,00%

Fonte: Portal da ANTT e Sistema de Participação Pública da ANTT - ParticipANTT

Gráfico 7: Quantidade de PPCS por Espécie

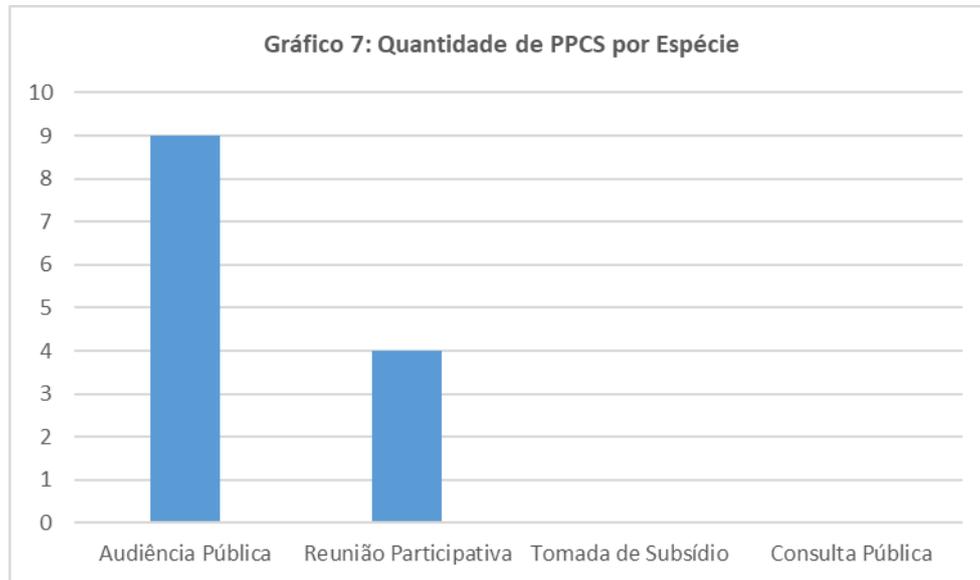
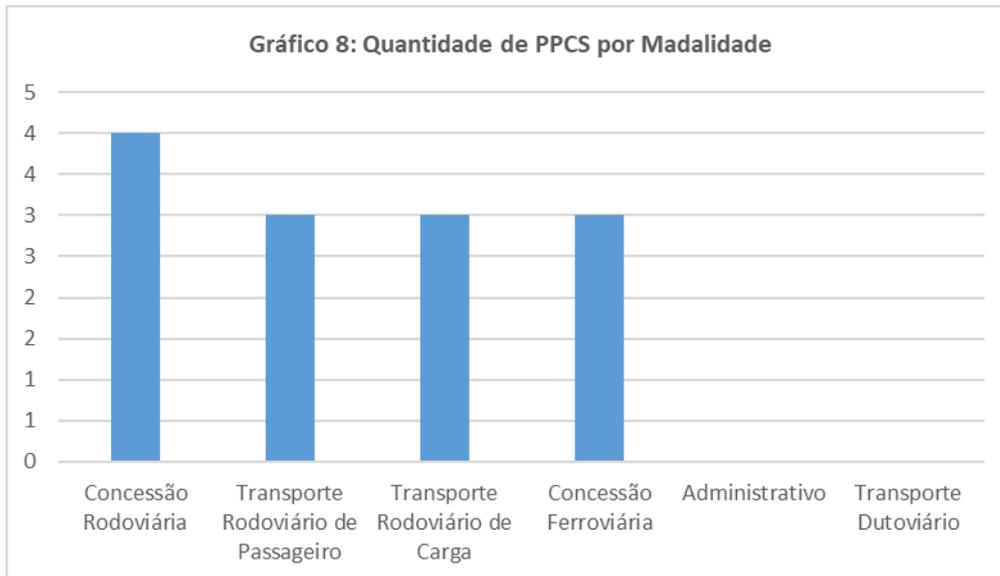


Tabela 8: Quantidade de PPCS por Modalidade

Tabela 8: Quantidade de PPCS por Modalidade		
Modalidade:	Quantidade:	Percentual:
Concessão Rodoviária	4	30,77%
Transporte Rodoviário de Passageiro	3	23,08%
Transporte Rodoviário de Carga	3	23,08%
Concessão Ferroviária	3	23,08%
Administrativo	0	0,00%
Transporte Dutoviário	0	0,00%
Total:	13	100,00%

Fonte: Portal da ANTT e Sistema de Participação Pública da ANTT - ParticipANTT

Gráfico 8: Quantidade de PPCS por Modalidade



Importante frisar que, desde de dezembro de 2018, a ANTT adotou uma nova sistemática para o recebimento e tratamento das contribuições que ocorrem no âmbito dos PPCS. Essa nova sistemática foi inaugurada e operacionalizada por meio do Sistema de Participação Pública - ParticipANTT, por meio do qual qualquer pessoa interessada poderá ter acesso às informações de todos os PPCS, bem como encaminhar suas contribuições e acompanhar os seus desdobramentos.

O acompanhamento, a proposição de normas e a sugestão de melhores práticas referentes aos PPCS estão na esfera de competência de Superintendência de Governança Regulatória - SUREG, a qual também é responsável pela gestão do Sistema de Participação Pública - ParticipANTT da ANTT.

Após essas mudanças e reestruturações, atualmente compete à Ouvidoria da ANTT participar dos PPCS de forma muito específica, ou seja, atuando na função de presidente da sessão ou de componente da mesa, no âmbito das sessões presenciais das Reuniões Participativas e das Audiências Públicas.

A tabela abaixo apresenta todos os PPCS realizados pela ANTT no primeiro semestre do ano de 2019, nos quais houve a efetiva atuação da Ouvidoria da ANTT.

Tabela 9: Atuação da Ouvidoria nos PPCS

Tabela 9: Atuação da Ouvidoria nos PPCS			
PPCS:	Objetivo:	Sessão Presencial:	Atuação da Ouvidoria:
Audiência Pública nº 01/2019	Tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de resolução que estabelece os procedimentos a serem observados pela ANTT para o reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de rodovias.	Brasília - DF 13/03/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 02/2019	Estabelecer as regras gerais, a metodologia e os indicadores dos pisos mínimos, referentes ao quilômetro rodado na realização de fretes, por eixo carregado, instituído pela Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas - PNPMTTC.	Belém - PA 08/05/2019	Presidindo Sessão Presencial
		Recife - PE 10/05/2019	Presidindo Sessão Presencial
		São Paulo - SP 14/05/2019	Presidindo Sessão Presencial
		Porto Alegre - RS 16/05/2019	Presidindo Sessão Presencial
		Brasília - DF 23/05/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 03/2019	Tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de resolução que estabelece a metodologia para cálculo dos valores de indenização relativos aos investimentos não depreciados ou amortizados, em bens reversíveis, em caso de extinção antecipada de concessões rodoviárias federais por caducidade, encampação, rescisão, anulação ou relicitação.	Brasília - DF 30/05/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 04/2019	Revisar a regulação do Pagamento Eletrônico de Frete - PEF, Resolução ANTT nº 3.658, de 19/04/2011.	Brasília - DF 10/06/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 05/2019	Coletar subsídios ao aprimoramento da minuta de resolução que regulamentará as revisões quinquenais em decorrência de inclusão, exclusão, alteração e reprogramação de obras e serviços em concessões de rodovias federais reguladas pela ANTT.	Brasília - DF 27/06/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 06/2019	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de resolução que estabelece procedimentos para comunicação de acidentes ferroviários e de interrupções temporárias de tráfego em infraestrutura ferroviária federal concedida.	Brasília - DF 19/06/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 07/2019	Colher subsídios, com vistas ao aprimoramento dos estudos para a prorrogação do prazo de vigência contratual da concessionária ferroviária MRS Logística S/A.	Belo Horizonte - MG 25/06/2019	Presidindo Sessão Presencial
		São Paulo - SP 27/06/2019	Presidindo Sessão Presencial
		Rio de Janeiro - RJ 02/07/2019	Presidindo Sessão Presencial
		Brasília - DF 04/07/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 08/2019	Colher subsídios ao aprimoramento da proposta de revisão da Metodologia para Cálculo da Taxa de Retorno do Fluxo de Caixa Marginal - WACC, de que trata o artigo 5º da Resolução ANTT nº 4.075, de 03/04/2013.	Brasília - DF 10/07/2019	Presidindo Sessão Presencial
Audiência Pública nº 09/2019	Tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de resolução que regulamenta o conceito de inviabilidade operacional e altera a Resolução ANTT nº 4.770, de 25/06/2015.	Brasília - DF 16/07/2019	Presidindo Sessão Presencial
Reunião Participativa nº 01/2019	Apresentar pontos sensíveis da proposta de alteração do marco regulatório do Transporte Rodoviário Regular Interestadual de Passageiros - TRIP em construção. Ao mesmo tempo, permite, aos diversos atores, contribuir na avaliação e aprimoramento da proposta, como também se posicionar sobre aspectos relevantes que não foram alcançados na proposição da equipe técnica, resumida no anexo.	Brasília - DF 26/02/2019	Compondo Mesa dos Trabalhos
Reunião Participativa nº 02/2019	Receber contribuições para o novo marco regulatório do transporte rodoviário de passageiros sob regime de fretamento.	Brasília - DF 20/03/2019	Compondo Mesa dos Trabalhos
Reunião Participativa nº 03/2019	Obter subsídios e informações adicionais ao processo de Revisão da Regulação do Pagamento Eletrônico de Frete - Resolução ANTT nº 3.658, de 19/04/2011.	Brasília - DF 26/03/2019	Compondo Mesa dos Trabalhos

Fonte: Portal da ANTT e Sistema de Participação Pública da ANTT - ParticipANTT

7. A Ouvidoria e a Transparência Pública:

A transparência pública é um importante mecanismo de fortalecimento da cidadania e de prevenção da corrupção, pois permite o exercício do controle social por meio da efetiva participação do cidadão na gestão pública.

Nesse sentido, a Ouvidoria da ANTT assume um papel de suma importância, uma vez que ela é responsável por assegurar a implementação da transparência pública ativa e passiva, nos termos da legislação vigente, com ênfase em orientar as demais UO da ANTT sobre o cumprimento das normas relativas a esse tema, em especial à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e o Decreto nº 8.777/2016 (Política de Dados Abertos).

7.1. Transparência Passiva:

A gestão do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no âmbito da ANTT é competência regimental da Ouvidoria, com a atribuição precípua de receber e dispensar o devido tratamento aos pedidos de acesso à informação dirigidos a essa Agência Reguladora, com fundamento na Lei nº 12.527/2011 e registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

No desempenho de suas atividades no âmbito do SIC, a Ouvidoria está em permanente contato com as demais OU da ANTT, prestando orientações sobre a legislação relativa ao acesso à informação, supervisionando os prazos de atendimento e monitorando a qualidade e tempestividade das respostas fornecidas aos solicitantes.

No primeiro semestre do ano de 2019, a Ouvidoria da ANTT recebeu 496 pedidos de acesso à informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), os quais tiveram um tempo médio de resposta de 11 (onze) dias. Vale destacar que o prazo legal de atendimento dessas demandas é de 20 (vinte) dias. Em caráter excepcional, quando se tratam de solicitações de maior complexidade, as UO da ANTT podem solicitar justificadamente prorrogação do prazo por mais 10 (dez) dias para concluir o atendimento da demanda, nos termos da legislação vigente.

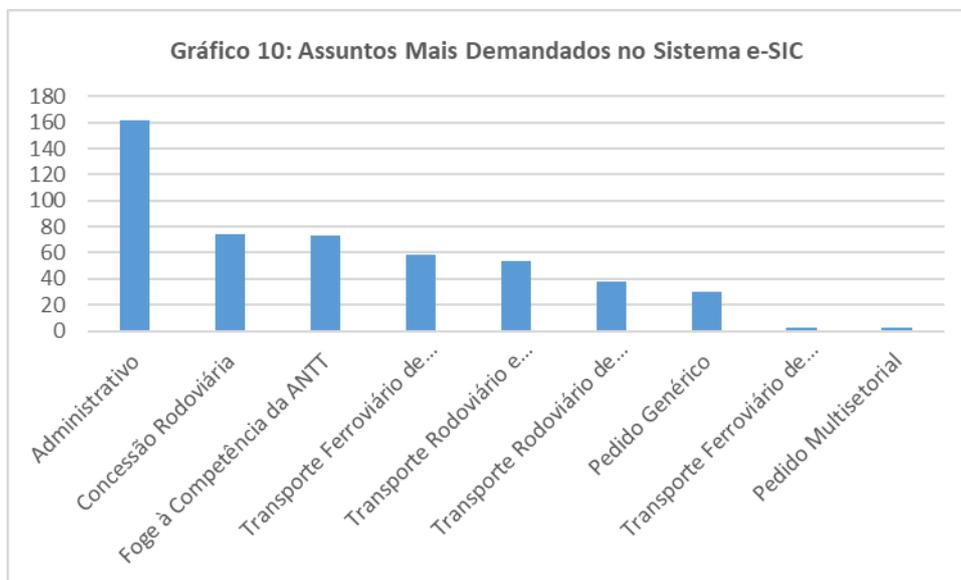
Parte dos pedidos de acesso à informação registrados no primeiro semestre do ano de 2019 foram respondidos diretamente pela própria Ouvidoria da ANTT, por se tratarem de demandas que fogem à esfera de competência da ANTT ou que versam sobre pedidos genéricos, por exemplo. O restante das demandas foi encaminhado para as respectivas UO da ANTT competentes pela elaboração da reposta.

A tabela e o gráfico abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, os assuntos mais demandados pela sociedade e pelos usuários pelo canal e-SIC.

Tabela 10: Assuntos Mais Demandados no e-SIC

Tabela 10: Assuntos Mais Demandados no Sistema e-SIC		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Administrativo	162	33%
Concessão Rodoviária	74	15%
Foge à Competência da ANTT	73	15%
Transporte Ferroviário de Carga	59	12%
Transporte Rodoviário e Multimodal de Carga	54	11%
Transporte Rodoviário de Passageiros	38	8%
Pedido Genérico	30	6%
Transporte Ferroviário de Passageiro	3	1%
Pedido Multisetorial	3	1%
TOTAL	496	100%
Fonte: Sistema e-SIC e Controle Interno da Ouvidoria		

Gráfico 10: Assuntos Mais Demandados no e-SIC



7.2. Transparência Ativa:

A transparência ativa consiste na atuação proativa dos órgãos e entidades públicos para cumprimento do dever legal de divulgar, em seus sítios eletrônicos na rede mundial de computadores, informações de interesse coletivo ou geral, por eles produzidas ou custodiadas, independentemente de requerimento.

Com o intuito de auxiliar no cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527/2011, a Controladoria Geral da União - CGU publicou diretrizes constantes no “*Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal*”, garantindo não só a correta publicação das informações, como também a uniformização do modo de divulgação.

Em março de 2019, a CGU encaminhou à ANTT relatório de atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI, no qual foram apontadas algumas medidas de conformidade necessárias ao portal eletrônico da ANTT.

Na qualidade de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI, a Ouvidoria articulou-se durante um mês com as UO da ANTT responsáveis pela atualização dos conteúdos na internet e obteve sucesso no atendimento às orientações de conformidade, o que foi formalmente reportado à CGU ainda em abril de 2019.

As adequações foram realizadas no portal eletrônico da ANTT, mais especificamente na aba “Acesso à Informação”, e abrangeu a atualização e/ou remanejamento de algumas seções, conforme pode ser observado na tabela abaixo.

Seção:	Conteúdo Atualizado:
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrutura Organizacional ✓ Lista de cargos e ocupantes, com respectivos meios de contato. ✓ Agenda e currículos de autoridades ✓ Endereços e horários de atendimento ao público
Ações e Programas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programas, projetos e ações da ANTT, com indicadores e resultados
Receitas e Despesas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Receitas e despesas com passo a passo para o Portal da Transparência
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações sobre servidores com passo a passo para o Portal da Transparência ✓ Concursos ✓ Colaboradores terceirizados
Informações Classificadas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilização dos formulários de pedido de desclassificação e recurso referente a pedido de desclassificação
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Link para relatórios estatísticos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)
Dados Abertos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilização do Plano de Dados Abertos - PDA da ANTT com vigência entre 2019-2021

7.3. Plano de Dados Abertos:

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777/2016, tem o objetivo de aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Portanto, a exemplo de outras iniciativas de transparência pública, preconiza-se o acesso à informação como um direito dos cidadãos.

A Ouvidoria da ANTT, designada formalmente como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI, tem como atribuição assegurar a publicação e atualização do Plano de Dados Abertos - PDA, instrumento de planejamento e coordenação das ações de disponibilização de dados, em formato aberto, com vigência de dois anos, a contar de sua publicação. Trata-se, portanto, de documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados, obedecidos os requisitos de qualidade e com vistas à facilidade de entendimento e a reutilização das informações.

No primeiro semestre do ano de 2019, a Ouvidoria da ANTT realizou a interlocução com as UO da ANTT, em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação - SUTEC, para viabilizar a publicação do PDA vigente para o biênio de junho de 2019 a junho de 2021. O referido documento foi aprovado pela Diretoria Colegiada - DC da ANTT, por meio da Deliberação ANTT nº 517, de 14/05/2019, os quais estão disponíveis para consulta no sítio eletrônico⁶ da ANTT.

Outra iniciativa conduzida pela Ouvidoria, com a colaboração da SUTEC, foi a criação do Portal⁷ de Dados Abertos da ANTT, ferramenta essa disponibilizada para repositório dos dados publicados, com vistas à maior facilidade de localização e utilização.

No segundo semestre do ano de 2019, será iniciada a abertura dos dados em conformidade com o cronograma aprovado, sendo que as primeiras bases a serem disponibilizadas são relativas ao transporte ferroviário de carga e à exploração da infraestrutura ferroviária federal concedida.

A Ouvidoria da ANTT atua de forma perene e proativa como área facilitadora na implementação do PDA, por meio do acompanhamento da execução das ações previstas e orientações às UO para o adequado cumprimento da política pública.

⁶ Disponível em: http://www.antt.gov.br/textogeral/Plano_de_Dados_Abertos_.html

⁷ Disponível em: <https://dados.antt.gov.br/>

8. A Ouvidoria e os Setores Regulados pela ANTT:

A ANTT, criada pela Lei nº 10.233/2001, é uma autarquia federal em regime especial que tem por escopo legal regular, supervisionar e fiscalizar as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura na área de transportes terrestres, garantindo a movimentação de pessoas e bens dentro do território nacional e harmonizando os interesses e arbitrando os conflitos entre os usuários e os detentores de outorgas (concessão, permissão, autorização, arrendamento, habilitação, registro, licença, etc.).

A esfera de atuação da ANTT compreende os seguintes setores regulados ou eixos temáticos:



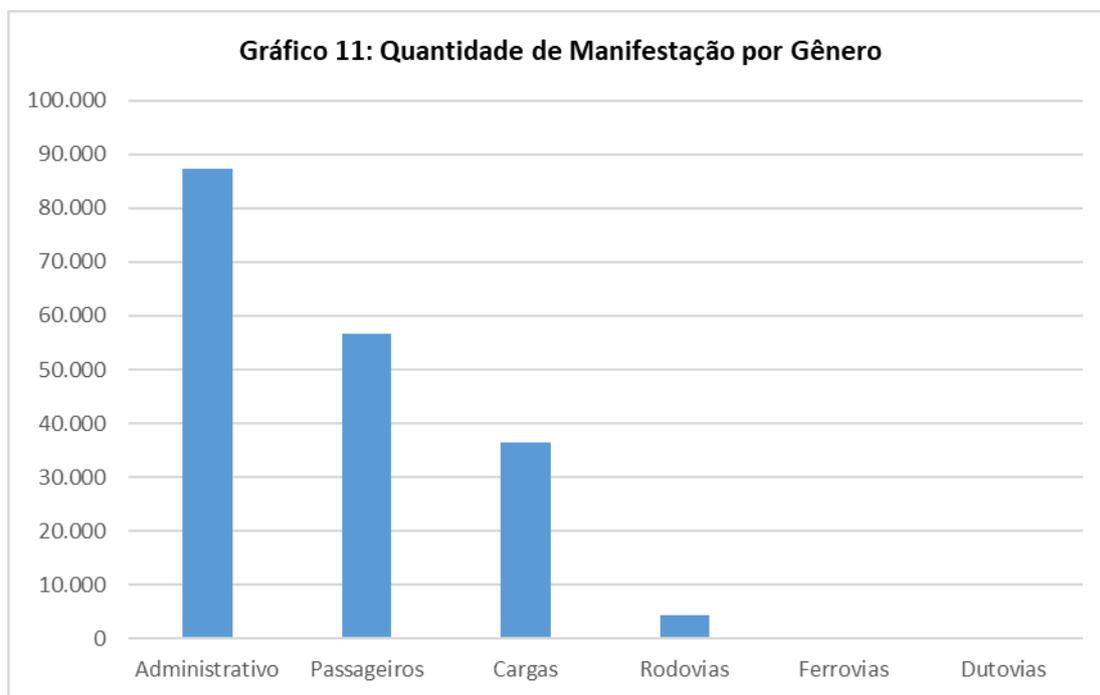
A tabela e o gráfico abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a quantidade de manifestação por gênero que foi apresentada pela sociedade e pelos usuários dos serviços à Ouvidoria da ANTT.

Tabela 11: Quantidade de Manifestação por Gênero

Tabela 11: Quantidade de Manifestação por Gênero		
Modalidade:	Quantidade:	Percentual:
Administrativo	87.280	47,15%
Passageiros	56.586	30,57%
Cargas	36.514	19,73%
Rodovias	4.443	2,40%
Ferrovias	274	0,15%
Dutovias	1	0,00%
Total:	185.098	100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Gráfico 11: Quantidade de Manifestação por Gênero



Os dados acima demonstram que o gênero “Administrativo” é responsável por 47,15% de todas as manifestações. Isso ocorreu talvez pelo fato de esse gênero ser um tema transversal que está presente em todas as UO da ANTT, ora como atividade fim, ora como atividade meio.

A tabela abaixo apresenta, em números absolutos e em termos percentuais, quais foram os 10 (dez) assuntos mais demandados pela sociedade e pelos usuários dos serviços, considerando apenas o universo dos 203 (duzentos e três) assuntos que tiveram algum tipo de demanda protocolizada na Ouvidoria da ANTT.

Tabela 12: Assuntos Mais Demandados na Ouvidoria da ANTT

Tabela 12: Assuntos Mais Demandados na Ouvidoria da ANTT		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Foge à Competência da ANTT	20.081	10,85%
Boleto de Multa	14.991	8,10%
Relação de Multa	10.364	5,60%
Itinerário, Linha, Frequência e Horário do Transporte Rodoviário de Passageiro	9.746	5,27%
Dados Insuficientes	7.972	4,31%
Andamento de Protocolo	7.195	3,89%
Infração, Defesa Administrativa e Recurso Administrativo	6.743	3,64%
Benefício do Idoso no Transporte Rodoviário de Passageiro	5.721	3,09%
Empresas do Transporte Rodoviário de Passageiros	5.233	2,83%
Cadastramento e Recadastramento no Termo de Autorização de Fretamento - TAF	4.506	2,43%

Os dados acima demonstram que o assunto “Foge à Competência da ANTT” é responsável por 10,85% de todas as manifestações. Isso talvez seja um indicativo de que a ANTT precise formular e implementar uma melhor estratégia de comunicação com o seu público externo, na qual as competências legais e as áreas de atuação desta Agência Reguladora sejam de fato compreendidas por esse público. Nesse ponto, a Assessoria de Comunicação - ASCOM da ANTT pode assumir um papel muito importante.

8.1. Setor Regulado de Passageiro:

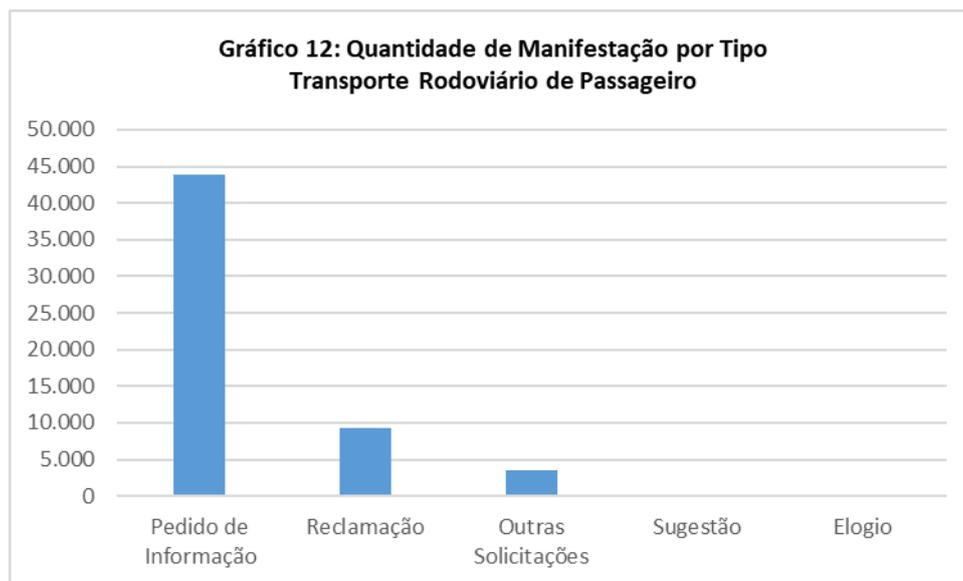
O transporte terrestre coletivo interestadual e internacional de passageiro constitui esfera de atuação da ANTT, nos termos da Lei nº 10.233/2001, art. 22, inc. III.

As tabelas e os gráficos abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a performance estatística referente a esse eixo temático, junto à Ouvidoria da ANTT.

Tabela 13: Quantidade de Manifestação por Tipo

Tabela 13: Quantidade de Manifestação por Tipo		
Transporte Rodoviário de Passageiro		
Tipo de Manifestação:	Quantidade:	Percentual:
Pedido de Informação	43.789	77,38%
Reclamação	9.292	16,42%
Outras Solicitações	3.450	6,10%
Sugestão	52	0,09%
Elogio	3	0,01%
Total:	56.586	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 12: Quantidade de Manifestação por Tipo



Os dados acima demonstram que “Pedido de Informação” é responsável por 77,38% de todas as manifestações apresentadas, superando em muito todos os demais tipos de manifestação.

Tabela 14: Principais Motivos de Pedido de Informação

Tabela 14: Principais Motivos de Pedido de Informação		
Transporte Rodoviário de Passageiro		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Itinerário, Linha, Frequência e Horário	9.083	20,74%
Empresas de Transporte Rodoviário de Passageiro	5.233	11,95%
Benefício do Idoso	5.105	11,66%
Sistema de Autorização de Viagem	2.866	6,55%
Benefício do Jovem Estudante	2.233	5,10%
Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros - SISAB	2.184	4,99%
Transporte Rodoviário de Passageiro Fretado	2.117	4,83%
Laudo de Inspeção Técnica - LIT e Certificado de Segurança Veicular - CSV	1.919	4,38%
Transporte de Menores de 16 Anos de Idade	1.368	3,12%
Transporte Rodoviário de Passageiros	1.215	2,77%

Tabela 15: Principais Motivos de Reclamação

Tabela 15: Principais Motivos de Reclamação		
Transporte Rodoviário de Passageiro		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Avaria Mecânica e Defeito em Equipamento Obrigatório	1.407	15,14%
Atraso	1.400	15,07%
Conduta de Funcionário da Empresa	709	7,63%
Transporte Clandestino e Irregular	681	7,33%
Benefício do Idoso	611	6,58%
Itinerário, Linha, Frequência e Horário	591	6,36%
Benefício do Jovem Estudante	558	6,01%
Características do Veículo	405	4,36%
Higiene do Veículo	323	3,48%
Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros - SISAB	322	3,47%

A tabela abaixo apresenta, em números absolutos e em termos percentuais, quais foram as 10 (dez) empresas que receberam a maior quantidade de reclamação por parte da sociedade e dos usuários do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiro regular longa distância⁸, considerando o universo das 185

⁸ O transporte rodoviário interestadual de passageiro regular de longa distância é aquele realizado de maneira remunerada, em percurso que seja superior a 75 quilômetros e operado por detentor de outorga e de Licença Operacional - LOP para explorar linha regular entre diferentes Unidades Federativas - UF, atendendo no mínimo um mercado (um par de cidades), cuja competência regulatória e fiscalizatória seja da ANTT.

(cento e oitenta e cinco) empresas que tiveram algum tipo de reclamação protocolizada na Ouvidoria da ANTT.

Tabela 16: Empresas Com Maior Quantidade Reclamação

Tabela 16: Empresas Com Maior Quantidade de Reclamação		
Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiro Regular Longa Distância		
Empresa:	Quantidade:	Percentual:
Consórcio Guanabara de Transportes	651	8,51%
Empresa Gontijo de Transportes LTDA	622	8,13%
Viação Caiçara LTDA	507	6,63%
Viação Novo Horizonte LTDA	340	4,44%
Real Maia Transportes Terrestres EIRELI	259	3,39%
Auto Viação Catarinense LTDA	239	3,12%
Solimões Transportes de Passageiros e Cargas LTDA	215	2,81%
Viação Itapemirim S/A	209	2,73%
Expresso Gardênia LTDA	207	2,71%
Viação Cometa S/A	177	2,31%

A tabela abaixo apresenta, em números absolutos e em termos percentuais, todas as empresas e suas respectivas quantidades de reclamações que foram formuladas pela sociedade e pelos usuários do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiro regular semiurbano⁹, junto à Ouvidoria da ANTT.

⁹ O transporte rodoviário interestadual de passageiro regular semiurbano é aquele realizado de maneira remunerada, em percurso que seja igual ou inferior a 75 quilômetros e operado por detentor de outorga para explorar linha regular entre municípios de diferentes Unidades Federativas - UF que possuem características de transporte urbano. O transporte semiurbano também pode ser do tipo internacional, quando ultrapassa os limites das fronteiras brasileiras.

Tabela 17: Quantidade de Reclamação por Empresa

Tabela 17: Quantidade de Reclamação por Empresa		
Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiro Regular Semiurbano		
Empresa:	Quantidade:	Percentual:
União Transporte Brasília - UTB LTDA	205	32,70%
Taguatinga Transporte e Turismo - Taguatur LTDA	165	26,32%
Central Expresso Transporte LTDA	80	12,76%
Coutinho e Ferreira Serviços e Transporte LTDA	60	9,57%
Viação Expresso Planaltina - EIRELI	57	9,09%
Rota do Sol Transporte e Turismo LTDA	30	4,78%
Kandango Transportes e Turismo LTDA	11	1,75%
G20 Transportes LTDA	7	1,12%
Empresa Dois Irmãos - Osvaldo Mendes e Cia LTDA	5	0,80%
Expresso Adamantina LTDA	3	0,48%
R. A. de Sousa e Cia EPP	2	0,32%
Auto Viação Cambui LTDA	1	0,16%
Viação Monte Alto LTDA	1	0,16%
Total:	627	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

8.2. Setor Regulado de Carga:

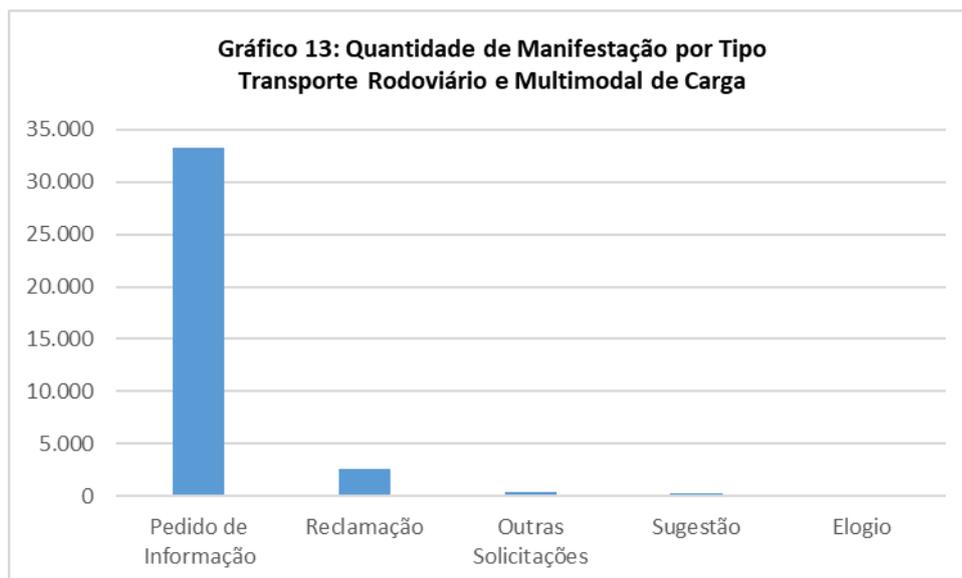
O transporte rodoviário de carga e o transporte multimodal de carga constituem esfera de atuação da ANTT, nos termos da Lei nº 10.233/2001, art. 22, inc. IV e VI.

As tabelas e os gráficos abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a performance estatística referente a esses eixos temáticos, junto à Ouvidoria da ANTT.

Tabela 18: Quantidade de Manifestação por Tipo

Tabela 18: Quantidade de Manifestação por Tipo		
Transporte Rodoviário e Multimodal de Carga		
Tipo de Manifestação:	Quantidade:	Percentual:
Pedido de Informação	33.305	91,21%
Reclamação	2.547	6,98%
Outras Solicitações	348	0,95%
Sugestão	313	0,86%
Elogio	1	0,00%
Total:	36.514	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 13: Quantidade de Manifestação por Tipo



Os dados acima demonstram que “Pedido de Informação” é responsável por 91,21% de todas as manifestações apresentadas, superando em muito todos os demais tipos de manifestação, o que talvez seja explicado pelas recentes mudanças ocorridas no marco legal e regulatório da Política Nacional de Pisos Mínimos do Transporte Rodoviário de Cargas (PNPM-TRC).

Tabela 19: Principais Motivos de Pedido de Informação

Tabela 19: Principais Motivos de Pedido de Informação		
Transporte Rodoviário e Multimodal de Carga		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Cadastramento e Recadastramento do RNTRC	6.329	19,00%
Locais para a Obtenção do RNTRC	4.086	12,27%
Consultas de Frota, Transportadores, etc.	2.889	8,67%
Descumprimento da Tabela de Frete	2.517	7,56%
Inclusão e Exclusão de Frota	1.944	5,84%
Documentação de Pessoa Física	1.815	5,45%
Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Cargas - RNTRC	1.656	4,97%
Documentação de Pessoa Jurídica	1.252	3,76%
Tabela Frete	994	2,98%
Cobrança de Taxa do RNTRC	977	2,93%

Tabela 20: Principais Motivos de Reclamação

Tabela 20: Principais Motivos de Reclamação		
Transporte Rodoviário e Multimodal de Carga		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Descumprimento da Tabela de Frete	963	37,81%
Carga e Descarga	775	30,43%
Pagamento Eletrônico do Frete - PEF	213	8,36%
Cadastramento e Recadastramento no RNTRC	109	4,28%
Código Identificador de Operação de Transporte - CIOT	79	3,10%
Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Cargas - RNTRC	71	2,79%
Balança e Pesagem	70	2,75%
Vale Pedágio Obrigatório	68	2,67%
Realização de Transporte sem RNTRC ou com RNTRC Suspenso	29	1,14%
Locais para Obtenção do RNTRC	25	0,98%

8.3. Setor Regulado de Rodovia:

A infraestrutura rodoviária federal concedida constitui esfera de atuação da ANTT, nos termos da Lei nº 10.233/2001, art. 22, inc. V.

As tabelas e os gráficos abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a performance estatística referente a esse eixo temático, junto à Ouvidoria da ANTT.

Tabela 21: Quantidade de Manifestação por Tipo

Tabela 21: Quantidade de Manifestação por Tipo		
Infraestrutura Rodoviária Federal Concedida		
Tipo de Manifestação:	Quantidade:	Percentual:
Pedido de Informação	1.994	44,88%
Outras Solicitações	1.420	31,96%
Reclamação	1.001	22,53%
Sugestão	27	0,61%
Elogio	1	0,02%
Total:	4.443	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 14: Quantidade de Manifestação por Tipo

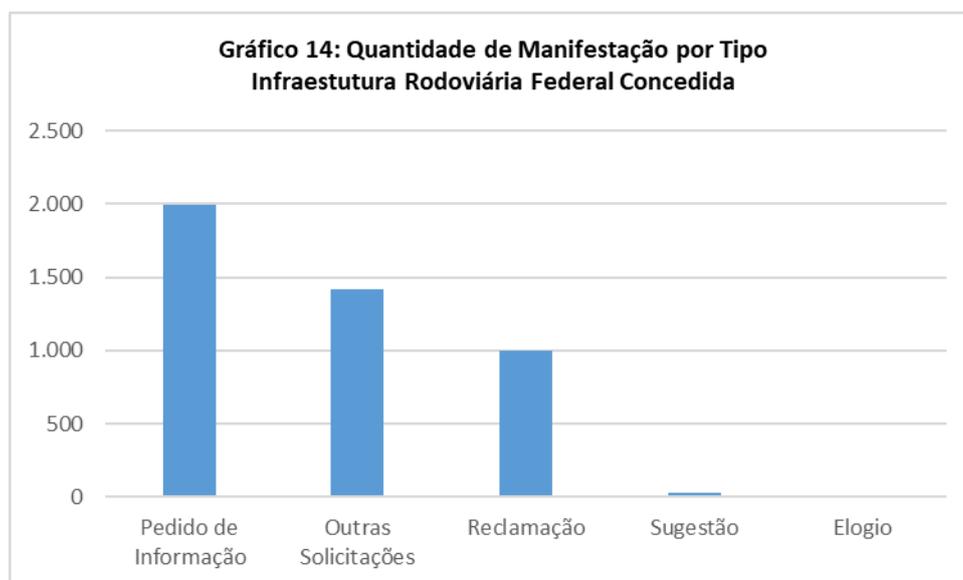


Tabela 22: Motivos de Pedido de Informação

Tabela 22: Motivos de Pedido de Informação		
Infraestrutura Rodoviária Federal Concedida		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Dados para Contato com Concessionárias Rodoviárias	1.654	82,95%
Tarifa Básica de Pedágio - TBP	120	6,02%
Rodovias Federais Concedidas	40	2,01%
Serviço de Socorro Mecânico	38	1,91%
Faixa de Domínio Rodoviária	26	1,30%
Tarifa Básica de Pedágio - TBP	23	1,15%
Editais, Contratos, Anexos e Programa de Exploração de Rodovia - PER	18	0,90%
Obras	16	0,80%
Atos Normativos e Legislação do Setor de Concessão Rodoviária	12	0,60%
Praça de Pedágio	9	0,45%
Acesso e Retorno	7	0,35%
Pavimentação Asfáltica	6	0,30%
Sinalização	6	0,30%
Ressarcimento	5	0,25%
Congestionamento	4	0,20%
Sistema Automático de Cobrança	4	0,20%
Atendimento da Concessionária	3	0,15%
Travessia de Pedestres e Passarela	2	0,10%
Obstáculo na Pista de Rolamento	1	0,05%
Total:	1.994	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Os dados acima demonstram que o assunto “Dados para Contato com Concessionárias Rodoviárias” é responsável por 82,95% de todos os pedidos de informação apresentados à Ouvidoria da ANTT, superando em muito todos os demais assuntos.

Tabela 23: Motivos de Reclamação

Tabela 23: Motivos de Reclamação		
Infraestrutura Rodoviária Federal Concedida		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Pavimentação Asfáltica	306	30,57%
Ressarcimento	96	9,59%
Obras	93	9,29%
Sinalização	89	8,89%
Congestionamento	83	8,29%
Acesso e Retorno	62	6,19%
Serviço de Socorro Mecânico	50	5,00%
Praça de Pedágio	31	3,10%
Atendimento da Concessionária	25	2,50%
Rodovias Federais Concedidas	24	2,40%
Drenagem	23	2,30%
Praça de Pedágio	21	2,10%
Faixa de Domínio Rodoviária	18	1,80%
Funcionários da Concessionária	18	1,80%
Travessia de Pedestres e Passarela	16	1,60%
Tarifa Básica de Pedágio - TBP	15	1,50%
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	8	0,80%
Obstáculo na Pista de Rolamento	6	0,60%
Sistema Automático de Cobrança	5	0,50%
Serviço de Socorro Médico	4	0,40%
Acostamento	3	0,30%
Editais, Contratos, Anexos e Programa de Exploração de Rodovia - PER	3	0,30%
Engenharia e Investimentos Rodoviários	2	0,20%
Total:	1.001	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Tabela 24: Quantidade de Reclamação por Concessionária Rodoviária

Tabela 24: Quantidade de Reclamação por Concessionária Rodoviária		
Infraestrutura Rodoviária Federal Concedida		
Concessionária:	Quantidade:	Percentual:
Concessionária BR 040 S/A	162	15,13%
Concessionária das Rodovias Centrais do Brasil S/A (Concebra)	130	12,14%
Companhia de Concessão Rodoviária Juiz de Fora - Rio S/A (Concer)	110	10,27%
Concessionária Autopista Régis Bitettencourt S/A	102	9,52%
Concessionária Autopista Fernão Dias S/A	80	7,47%
Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S/A (Nova Dutra)	74	6,91%
Concessionária Autopista Litoral Sul S/A	67	6,26%
Concessionária Autopista Fluminense S/A	66	6,16%
Via Bahia Concessionária de Rodovias S/A	55	5,14%
Eco 101 Concessionária de Rodovias S/A	54	5,04%
Concessionária de Rodovias Minas Gerais Goiás S/A (MGO)	36	3,36%
Concessionária das Rodovias Integradas do Sul S/A (Via Sul)	22	2,05%
Concessionária Rio Teresópolis S/A	20	1,87%
Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S/A (Ecosul)	20	1,87%
Concessionária Rota do Oeste S/A	19	1,77%
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S/A	16	1,49%
Rodovia do Aço S/A	12	1,12%
Concessionária Autopista Planalto Sul S/A	9	0,84%
Concessionária de Rodovia Sul Matogrossense S/A (MS Via)	9	0,84%
Concessionária Ponte Rio - Niterói S/A (Ecoponte)	8	0,75%
Total:	1.071	100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

8.4. Setor Regulado de Ferrovia:

O transporte ferroviário de passageiro e carga, a infraestrutura ferroviária federal concedida e a gestão dos ativos ferroviários arrendados constituem esfera de atuação da ANTT, nos termos da Lei nº 10.233/2001, art. 22, inc. I e II.

As tabelas e os gráficos abaixo apresentam, em números absolutos e em termos percentuais, a performance estatística referente a esses eixos temáticos, junto à Ouvidoria da ANTT.

Tabela 25: Quantidade de Manifestação por Tipo

Tabela 25: Quantidade de Manifestação por Tipo		
Setor Ferroviário		
Tipo de Manifestação:	Quantidade:	Percentual:
Pedido de Informação	123	44,89%
Reclamação	98	35,77%
Outras Solicitações	31	11,31%
Sugestão	21	7,66%
Elogio	1	0,36%
Total:	274	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Gráfico 15: Quantidade de Manifestação por Tipo

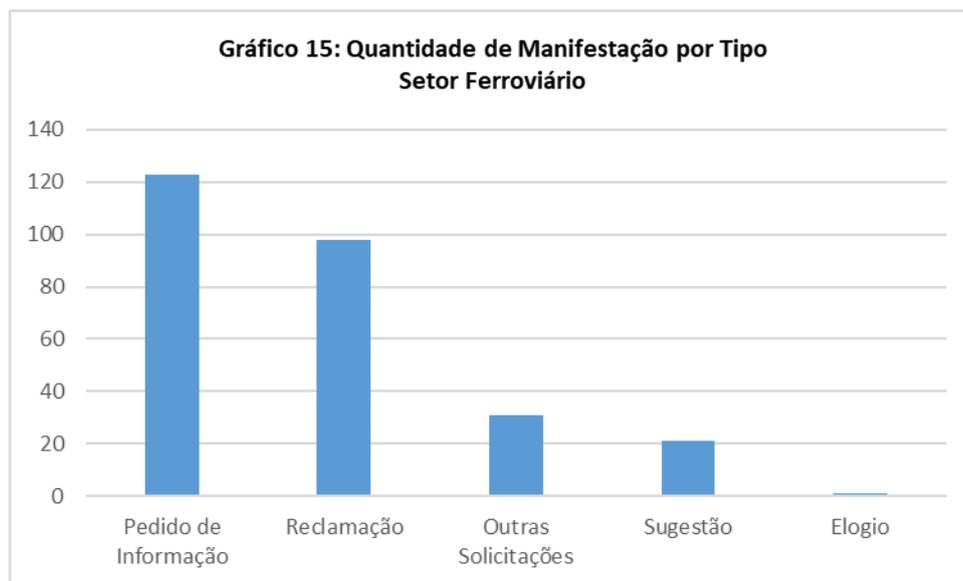


Tabela 26: Motivos de Pedido de Informação

Tabela 26: Motivos de Pedido de Informação		
Setor Ferroviário		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Transporte Ferroviário de Carga	45	36,59%
Transporte Ferroviário Passageiro	31	25,20%
Atos Normativos e Legislação	15	12,20%
Itinerário, Linha, Frequência e Horário	10	8,13%
Faixa de Domínio Ferroviária	6	4,88%
Manutenção dos Ativos Ferroviários Arrendados	6	4,88%
Bilhete de Passagem	4	3,25%
Benefício do Deficiente e Passe Livre	2	1,63%
Tarifa do Transporte Ferroviário Passageiro	2	1,63%
Conforto do Passageiro	1	0,81%
Funcionamento do Guichê	1	0,81%
Total:	123	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

Tabela 27: Motivos de Reclamação

Tabela 27: Motivos de Reclamação		
Setor Ferroviário		
Assunto:	Quantidade:	Percentual:
Manutenção dos Ativos Ferroviários	37	37,76%
Poluição Sonora (Apito das Locomotivas)	17	17,35%
Transporte Ferroviário	8	8,16%
Itinerário, Linha, Frequência e Horário	5	5,10%
Passagem de Nível - PN	5	5,10%
Pontualidade	5	5,10%
Interferência em Área Vizinha à Ferrovia	4	4,08%
Segurança	4	4,08%
Bilhete de Passagem	3	3,06%
Benefício do Deficiente e Passe Livre	2	2,04%
Benefício do Jovem Estudante	2	2,04%
Conduta dos Funcionários da Empresa	2	2,04%
Funcionamento do Guichê	2	2,04%
Faixa de Domínio Ferroviária	1	1,02%
Transporte Ferroviário de Passageiro	1	1,02%
Total:	98	100,00%
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT		

9. A Ouvidoria e a Avaliação dos Serviços de Transportes Terrestres:

A esfera de atuação da ANTT, delimitada pela Lei nº 10.233/2001, sugere dois grandes grupos de usuários, quais sejam, os usuários dos serviços prestados pelos detentores de outorga, os quais são regulados e fiscalizados pela ANTT; e os usuários dos serviços prestados diretamente pela própria ANTT, serviços estes que podem ser consultados na Carta de Serviços da ANTT ao Cidadão¹⁰, no Portal de Serviços do Governo Federal para o Cidadão¹¹ e no sítio eletrônico da própria ANTT.

Dessa maneira, objetivando aprimorar a atuação regulatória e fiscalizatória da ANTT, é imprescindível proceder a avaliação dos serviços de transportes terrestres, por

¹⁰ Disponível em: http://www.antt.gov.br/textogeral/Carta_de_Servicos.html.

¹¹ Disponível: <https://www.gov.br/pt-br/categorias?id=transito-e-transportes>.

meio de consulta aos dois grupos de usuários. Neste sentido, a Ouvidoria da ANTT tem atuando de forma proativa em duas grandes frentes de trabalho. A primeira é a pesquisa de satisfação do usuário dos serviços prestados pelos detentores de outorga, já a segunda é a avaliação da qualidade dos serviços prestados diretamente pela própria ANTT.

a) Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Serviços Outorgados:

A ANTT já concluiu 4 (quatro) pesquisas dessa natureza, as quais ocorreram nos anos de 2005, 2010, 2014 e 2017/2018. Em todas elas houve a contratação de empresa ou instituto de pesquisa, seja para desenvolver a metodologia, seja para aplicar a metodologia já existente e coletar os dados. Importante registrar que todas essas pesquisas foram realizadas de forma presencial com os usuários do serviço de transporte rodoviário de passageiro e usuários da infraestrutura rodoviária federal concedida.

Paralelamente, o tema “*Análise e Satisfação dos Usuários e Impacto Social da Regulação da ANTT*”, foi incluído no 4º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto¹², elaborado no âmbito da Parceria para Governo Aberto - OGP. Neste interim, a ANTT assumiu o “*Compromisso Nº 5: Definir Mecanismo de Coleta de Dados para Melhoria de Serviços Regulados pela ANTT e Estímulo da Participação da Sociedade nas Pesquisas de Satisfação*”.

Neste sentido, durante o primeiro semestre do ano de 2019, a Ouvidoria da ANTT levantou possibilidades metodológicas e ferramentas de coleta de dados, ambas com o menor custo possível para a Administração Pública, que permitam a realização e a aplicação da pesquisa de satisfação do usuário dos serviços outorgados.

Ademais, foram realizadas também reuniões de monitoramento junto ao Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União para validar as opções de ferramentas de coleta de dados realizadas pelo Instituto Brasileiro de Defesa do

¹² Disponível em: http://governoaberto.cgu.gov.br/a-ogp/planos-de-acao/4o-plano-de-acao-brasileiro/4o-plano-de-acao-nacional_portugues.pdf

Consumidor - IDEC e o início dos estudos de viabilidade das ferramentas mapeadas, sob a responsabilidade da ANTT.

Em junho de 2019 iniciou-se a modelagem de uma matriz analítica contendo critérios concernentes à viabilidade técnica, operacional e aos custos envolvidos na implementação de cada uma das ferramentas levantadas na etapa anterior.

Visando alinhamento com a Lei nº 13.460 e respectivo Decreto nº 9492/2018, foi realizada consulta à Ouvidoria-Geral da União, por meio do Ofício nº 299/2019, de 19 de fevereiro de 2019, quanto à aplicabilidade do disposto na novel legislação aos serviços delegados e regulados pela ANTT.

Ademais, foi elaborada Análise de Impacto Regulatório para subsidiar tomada de decisão da Diretoria quanto à realização da próxima Pesquisa de Satisfação dos Usuários, cujos resultados foram encaminhados no dia 11 de junho de 2019, por meio do Ofício SEI nº 5766/2019/Ouvid/Dir-ANTT.

b) Avaliação pelo Usuário da Qualidade dos Serviços da ANTT:

Até o presente momento a ANTT ainda não realizou nenhuma avaliação dessa natureza, motivo pelo qual a Ouvidoria da ANTT promoveu, no primeiro semestre do ano de 2019, algumas ações institucionais nesse sentido: **i)** levantamento de pesquisas para saber se outros órgãos e entidades da Administração Pública já realizam esse tipo de avaliação; **ii)** reunião com a Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC para absorção de conhecimento e experiências sobre o tema; **iii)** solicitação às UO da ANTT, que ofertam serviços para o usuário (público externo), para indicação de participantes de um Grupo de Trabalho - GT criado com o objetivo de validar o formulário On-Line que será utilizado nesse tipo de avaliação, bem como a eleição de quais serviços serão avaliados pelo usuário. Tal solicitação foi realizada por meio do Ofício SEI nº 6.467/2019/OUVID/DIR/ANTT, enviado em 21/06/2019 e aguarda apenas a indicação da Superintendência de Tecnologia da Informação - SUTEC para dar continuidade aos trabalhos.

10. Considerações Finais:

A crescente importância e fortalecimento das ouvidorias públicas está refletida na publicação do marco legal relativo à participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública (Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018). Dessa forma, atualmente essas instâncias são reconhecidas não apenas por seu trabalho na intermediação de manifestações, mas, principalmente, como unidades responsáveis por fomentar a participação da sociedade, com potencial para representar os interesses e direitos dos cidadãos e dos usuários.

Com o advento da recente legislação e assunção de mais atribuições, a Ouvidoria da ANTT enfrenta novos desafios para os próximos meses, como promover a avaliação continuada dos serviços públicos prestados, além de disponibilizar o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários com periodicidade anual para subsidiar a melhoria da qualidade de tais serviços.

Nesse contexto e aliada à atual concepção de sua função organizacional, cumpre destacar também o papel da Ouvidoria na efetiva implementação da política de transparência pública preconizada pela Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), notadamente com o monitoramento da execução do Plano de Dados Abertos da ANTT, relativo ao biênio 2019-2021, a partir do segundo semestre de 2019.

Ainda, por ser detentora de dados e informações relevantes sobre a percepção dos cidadãos e usuários, a Ouvidoria tem se dedicado ao aprimoramento de suas contribuições de cunho gerencial para subsidiar o processo decisório dos gestores da ANTT, sob o enfoque das principais demandas da sociedade.

Finalmente, além das oportunidades de atuação estratégica da Ouvidoria da ANTT aqui percorridas, é válido lembrar que se mantém perene o compromisso com suas atribuições precípuas como área intermediadora e facilitadora entre. Empenham-se esforços, portanto, na constante conciliação de diversas frentes de trabalho para manutenção de níveis adequados de celeridade e qualidade no tratamento das demandas registradas pelos canais de atendimento.

Por fim, importante consignar que as informações e os dados constantes neste Relatório de Atividades podem sofrer eventuais alterações em função do processo de trabalho promovido pela Ouvidoria, denominado reclassificação dos protocolos, a qual ocorre no âmbito do Sistema de Ouvidoria da ANTT de forma ordinária.



 /CanalANTT

 @antt_oficial

 /anttnoface

 @ANTTAgencia

www.antt.gov.br